



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE**  
**MINISTÉRIO DO TRABALHO, GÉNERO E ACÇÃO SOCIAL**  
**INSTITUTO NACIONAL DA SEGURANÇA SOCIAL**

## **Quelimane acolhe 7º ciclo de formação sobre atendimento e comunicação assertiva**

Arrancou, no passado dia 9 de Junho, na cidade de Quelimane, província da Zambézia, o sétimo ciclo de formação Sobre Melhorias de Atendimento e Técnicas de Comunicação Assertiva, organizado pelo Instituto Nacional de Segurança Social (INSS), cujo término está marcado para o próximo dia 13.

A cerimónia de abertura foi dirigida por Hermenegilda Maria Carlos, directora de seguro social no INSS, em representação da Direcção-Geral, que enalteceu, na ocasião, o esforço empreendido pela sua instituição na formação de todos os seus funcionários sobre a matéria, pois cada um vale por aquilo que é.

Esta segunda fase da formação abrange cerca de 60 funcionários, provenientes de diferentes unidades orgânicas do INSS, designadamente a direcção-geral, Assessores e o secretariado do conselho de administração, a direcção do seguro social, direcção de administração e finanças, departamentos jurídico, informática, auditoria interna, e a repartição da UGEA central.

Há dias, encerrou o sexto ciclo, que teve lugar no posto administrativo da Ponta D'Ouro, distrito de Matutuine, Província de Maputo. Trata-se de formações transversais, com vista à melhoria do atendimento e fortalecimento da comunicação interna e externa da instituição.

Tal como disse Hermenegilda Maria Carlos, a comunicação interna deve ser horizontal e vertical, do topo à base, e vice-versa, dentro de um espírito de

humildade, ajuda mútua e de oportunidades para todos. Aliás, disse ainda, a comunicação assertiva se revela actualmente como uma importante ferramenta para as instituições, pois constitui uma habilidade necessária para colmatar falhas da comunicação ao nível interno e externo. Ela desenvolve a capacidade de assertividade na comunicação dentro da instituição, por desenvolver mudança de atitude na comunicação com o público interno e externo.

*INSS - POR UMA SEGURANÇA SOCIAL MAIS INCLUSIVA*

**Maputo, 10 de Junho de 2025**

**NB: - Anexadas: Algumas imagens da formação em Quelimane.**